

**PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM
PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI
PMB UNIVERSITAS YARSI**



LAPORAN MAGANG

**MUHAMMAD SYAH RAYHAN NASUTION
00000088707**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM
PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI
PMB UNIVERSITAS YARSI**



LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

MUHAMMAD SYAH RAYHAN NASUTION

00000088707

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Syah Rayhan Nasution

Nomor Induk Mahasiswa : 00000088707

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang Penelitian dengan judul:

PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI PMB UNIVERSITAS YARSI

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan Magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan Magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 23 Desember 2025



(Muhammad Syah Rayhan Nasution)

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Nama : Muhammad Syah Rayhan Nasution
NIM : 00000088707
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

Nama Perusahaan/Organisasi : Universitas Yarsi
Alamat : Menara YARSI, Kavling 13, Jalan Letjend Suprpto No. 1, RT.10/RW.5
Email Perusahaan/Organisasi : sekretariat.sdm@yarsi.ac.id

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat di validasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 23 Desember 2025

Mengetahui



(Ariel Nian Ghani)

Menyatakan



(Muhammad Syah Rayhan Nasution)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM
PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI PMB
UNIVERSITAS YARSI**

Oleh

Nama : Muhammad Syah Rayhan Nasution

NIM 00000088707

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

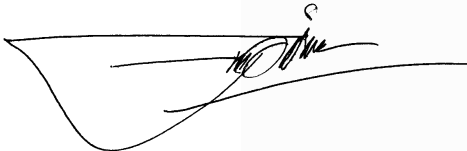
Telah diujikan pada hari Selasa, 13 Januari 2026

Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Dani Miftahul Akhyar, S.T. M.Si.
NIDN : 0321097905

Penguji



Dr. Aloysius Gonzaga Eka Wenats
Wuryanta, M.Si, CDM
NIDN : 03006067003

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun,
S.Sos., M.Si.

NIDN : 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Syah Rayhan Nasution
Nomor Induk Mahasiswa : 00000088707
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Laporan Magang
Judul Karya Ilmiah : Peran Marketing Communication Intern dalam Penyusunan Customer Insight untuk Strategi PMB Universitas Yarsi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 23 Desember 2025



(Muhammad Syah Rayhan Nasution)

* Pilih salah satu opsi tanpa harus menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/ HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: **“PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI PMB UNIVERSITAS YARSI”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T, M.Si, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Dani Miftahul Akhyar, S.T., M.Si. sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ariel Nian Gani, M. Phil., M.Sc., sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan Magang Penelitian.
6. Kepada Bapak/Ibu Senior Universitas YARSI yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang ini.
7. Istri saya tercinta Haira Syafira, yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang ini dengan baik. Tanpa doa, semangat, dan pengertian dari keluarga, penulis tidak akan mampu melalui seluruh proses ini dengan lancar.

Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 23 Desember 2025



(Muhammad Syah Rayhan Nasution)

PERAN MARKETING COMMUNICATION INTERN DALAM PENYUSUNAN CUSTOMER INSIGHT UNTUK STRATEGI PMB UNIVERSITAS YARSI

Muhammad Syah Rayhan Nasution

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran dan aktivitas penulis sebagai Marketing Communication Intern di Departemen Marketing Universitas Yayasan Rumah Sakit Islam Indonesia (YARSI) selama periode 2 September 2025 hingga 17 Desember 2025, dengan fokus pada penyusunan customer insight sebagai dasar strategi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Kegiatan magang difokuskan pada proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data calon mahasiswa guna memahami kebutuhan, motivasi, hambatan, serta perilaku pencarian informasi yang memengaruhi keputusan pendaftaran. Penulis terlibat dalam penyusunan customer journey dan customer persona, perancangan instrumen riset berupa kuesioner dan pedoman wawancara siswa kelas XII, serta pelaksanaan pengumpulan data lapangan melalui kegiatan edufair. Data kualitatif dianalisis melalui tahapan coding dan identifikasi pola jawaban, sedangkan data survei digunakan untuk memetakan sumber awareness, alasan pemilihan universitas, dan evaluasi layanan PMB. Selain itu, data mahasiswa baru tahun 2023–2025 dianalisis untuk mengidentifikasi asal sekolah pendaftar terbanyak per program studi. Hasil customer insight diterjemahkan menjadi rekomendasi strategi komunikasi PMB, termasuk penguatan pesan promosi, pengembangan touchpoint digital, dan aktivasi tindak lanjut calon mahasiswa. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini meningkatkan kompetensi penulis dalam riset audiens, analisis data, dan penerapan customer insight dalam komunikasi pemasaran pendidikan.

Kata kunci: *Marketing Communication, Customer Insight, Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), Riset Audiens, Analisis Kualitatif, Strategi Komunikasi Digital.*

***THE ROLE OF A MARKETING COMMUNICATION INTERN IN
DEVELOPING CUSTOMER INSIGHTS FOR YARSI
UNIVERSITY'S NEW STUDENT ADMISSION (PMB)
STRATEGY***

Muhammad Syah Rayhan Nasution

ABSTRACT (English)

This internship report describes the author's role and activities as a Digital Marketing Intern in the Marketing Department of Universitas Yayasan Rumah Sakit Islam Indonesia (YARSI) during the period of 2 September 2025 to 17 December 2025. The internship focused on supporting digital marketing communication, particularly for New Student Admissions (Penerimaan Mahasiswa Baru/PMB). Key activities included conducting audience research through the development of a prospective-student customer journey and customer persona, designing questionnaires and interview guides for twelfth-grade students, and collecting primary data through education fairs. Qualitative interview data were analyzed using initial coding to generate insights, while survey data were processed to identify information sources, reasons for choosing YARSI, and levels of satisfaction with the PMB service. Additionally, freshman intake data from 2023–2025 were analyzed to determine major feeder schools for each study program as input for targeted promotional strategies. Content-related tasks included preparing monthly newsletters, developing social media copywriting for PMB materials, conducting competitor benchmarking, drafting the 2026 PMB website using WordPress, and composing WhatsApp broadcast messages for prospective-student follow-ups. Challenges primarily involved data consolidation and message alignment with institutional identity, which were addressed through structured planning, regular coordination, and spreadsheet-based data management. Overall, the internship enhanced the author's competencies in audience research, data analysis, and digital content production to support institutional marketing objectives.

Keywords: *keywords Digital Marketing, New Student Admission (PMB), Audience Research, Data Analysis, Social Media*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	3
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK	6
<i>ABSTRACT (English)</i>	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	15
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	16
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	16
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
2.1.1 Visi Misi	22
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	23
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	28
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	28
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	29
3.3 Kendala yang Ditemukan	45
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	46
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	48
4.1 Simpulan	48
4.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pekan Literasi Informasi	7
-------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Nama Lampiran	10
--------------------------	----